MiBAC

Direzione Generale
PER LE
Biblioteche
GLI
Istituti culturali
E IL
Diritto d'autore

DG&BID

biblioteca del monumento nazionale
>> TRISULTI <<

>> carta DELLA qualità DEI servizi

>> 2011

>>> PRESENTAZIONE

Che cosa è la Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono. Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.
L'adozione della Carta della qualità dei servizi negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.
La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I Principi

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Biblioteca del Monumento Nazionale di Trisulti si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

>> uguaglianza e imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.
Questa biblioteca si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.
Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

>> continuità

La biblioteca garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

>> partecipazione

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

>> efficienza ed efficacia

Il direttore e lo staff della biblioteca perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

>>> DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Caratteristiche essenziali

La Biblioteca del Monumento Nazionale di Trisulti è una biblioteca pubblica statale che dipende dal Ministero per i Beni e le Attività culturali.
La Biblioteca ha sede presso il Palazzo di Innocenzo III e nel Palazzo della Meridiana (ex granaio del Monastero), all'interno della Certosa, collegati da un passaggio coperto realizzato in pietra scolpita dal 1979 al 1983. Il palazzo Innocenzo III si presenta nelle sue linee gotiche e romaniche, misurate e sobrie; il Palazzo della Meridiana, costruito nel settecento, ha una struttura interna molto moderna e ampia. La scaffalatura interna è stata realizzata negli anni '80 ed è dotata di una scala e un ballatoio con scaffali. La prima formazione della Biblioteca si deve alla operosità del padre Priore Bedini, intorno alla metà del XVIII, al lato nord del chiostro grande; è stata ordinata una seconda volta nell'anno 1841 ed una terza nell'anno 1899. La sistemazione definitiva nei locali attuali, fatta negli anni 1969-1991, è opera di padre Dionisio Raponi Priore e Bibliotecario che l'ha disposta per materie, ne ha fatto l'inventario e ha iniziato lo schedario.
La consistenza del patrimonio bibliografico della Biblioteca è di 37.000 volumi, tra i quali molti pregiati libri liturgici, in gran parte messali e breviari; vi sono incunaboli, cinquecentine (600), manoscritti (circa 100) e codici pergamenacei.
E stata portata a termine la catalogazione su schede delle cinquecentine.
Tra gli obiettivi più importanti dell'Istituto c'è la catalogazione informatica di tutti i volumi, finalizzata all'inserimento della stessa nel sistema bibliotecario nazionale; in previsione di questo progetto è stata già chiesta ed ottenuta l'adesione della biblioteca al polo della Biblioteca Nazionale di Roma.
La biblioteca è specializzata in testi religiosi, farmacia antica e medicina antica.

Indirizzi e contatti

>> Biblioteca del Monumento Nazionale di Trisulti
Via Trisulti, 8 – 03010 Collepardo (FR)
Tel. +39 0775 47025 fax +39 0775 476108
bmn-trs@beniculturali.it
www.bibliotechepubbliche.it

Compiti e servizi

Tenuto conto della specificità delle raccolte, della tipologia degli utenti e del contesto territoriale la Biblioteca ha i seguenti compiti:

- conservare, accrescere e valorizzare le proprie raccolte storiche
- acquisire la produzione editoriale italiana e straniera in base alla specificità delle proprie raccolte e tenendo conto delle esigenze dell'utenza
- documentare il posseduto, fornire informazioni bibliografiche e assicurare la circolazione dei documenti

Tali compiti sono svolti in cooperazione con altre biblioteche e istituzioni, al fine di realizzare un servizio bibliotecario integrato.
La Biblioteca offre i seguenti servizi al pubblico:

- lettura
- consultazione
- informazione bibliografica
- prestito locale e internazionale

>>> IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Accesso >> regolarità e continuità

>> orario di apertura

9.00 - 13.30: lunedì – venerdì

>> chiusura ordinaria

Sabato, domenica e festività civili e religiose nazionali

>> chiusura straordinaria

Eventuali chiusure straordinarie o parziali, determinate da cause di forza maggiore, saranno comunicate con anticipo a mezzo stampa, sito internet, lettere alle biblioteche cittadine e avvisi affissi localmente.

>> attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni

L'accesso alla Biblioteca è garantito a tutti coloro che siano muniti di un documento di identità personale valido.
All'ingresso è rilasciata agli utenti la carta d'entrata
Tempi d'attesa: tempo reale

Accesso >> accoglienza

>> informazione e orientamento

Per l'orientamento e per le informazioni di carattere generale gli utenti possono rivolgersi al punto informativo situato all'ingresso della struttura.
Tutte le informazioni sui servizi erogati dall'Istituto sono disponibili on line all'indirizzo www.bibliotechepubbliche.it
L'utente è coadiuvato nell'orientamento grazie all'apposita segnaletica sulla localizzazione dei servizi e sulla sicurezza dell'edificio.

>> accesso facilitato per persone con disabilità

Il 30 % dei locali della Biblioteca sono accessibili a persone con disabilità.

Fruizione >> ampiezza

>> capacità ricettiva

20 postazioni con 2 prese elettriche per PC portatili

>> disponibilità del materiale fruibile

>> documenti consultabili a scaffalatura aperta

5.000 (il 15% del patrimonio complessivo della Biblioteca 3.5000 volumi)

>> documenti richiedibili per ciascuna richiesta

documentazione moderna: senza limiti
documentazione antica e rara: a discrezione del funzionario
microfilm, DVD, CD-Rom, giornali: senza limiti

>> tempi di attesa per la consegna
documentazione moderna: in tempo reale
documentazione antica e rara: su prenotazione
giornali: in tempo reale
microfilm, DVD, CD-Rom, giornali: in tempo reale

>> durata del deposito
documentazione moderna, antica e rara: senza limiti

>> prenotazione a distanza

Per la documentazione antica e rara:
via telefono: +39 0775 47025
via fax: +39 0775 476108

Fruizione >> efficacia della mediazione

>> assistenza di personale qualificato alla ricerca

Garantita durante l'intero orario di apertura al pubblico della Biblioteca.

>> disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca

>> cataloghi della Biblioteca a schede
inventario della Biblioteca ad uso interno

>> catalogo della Biblioteca in rete
OPAC SBN (www.sbn.it)
OPAC di tutte le maggiori biblioteche nel mondo

Riproduzione >> regolarità e continuità

>> orario delle richieste, del ritiro e della cassa

9.00 - 13.30: lunedì - venerdì

Riproduzione >> ampiezza

>> disponibilità degli strumenti

>> fotocopie
effettuate dal personale interno della Biblioteca (per un massimo di 5 copie)

>> stampe da microfilm
effettuate direttamente dagli utenti tramite il PC adibito alla consultazione (per un massimo di 5 copie)

Riproduzione >> fedeltà

>> conformità alle caratteristiche dell'originale

Il 100% delle riproduzioni è conforme all'originale.

Informazioni bibliografiche a distanza >> ampiezza

>> ricerca per corrispondenza

via posta ordinaria: via Trisulti, 8 - 03010 Collepardo (FR)
via mail: bmn-trs@beniculturali.it
via telefono: +39 0775 47025
via fax: +39 0775 476108

Informazioni bibliografiche a distanza >> efficacia della mediazione

>> indicazione dei referenti

Direttore Mario Rossi (bmn-trs@beniculturali.it / tel. +39 0775 47025/ fax +39 0775 476108)

>> tempi di risposta

2 giorni massimo

>>> TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della Qualità dei Servizi, possono avanzare reclami puntuali avvalendosi del modulo allegato alla presente Carta e consegnandolo al personale della biblioteca o via fax (+39 0775 476108) o via e-mail (bmn-trs@beniculturali.it).
La Biblioteca Statale del Monumento Nazionale di Trisulti effettua un monitoraggio periodico dei reclami, impegnandosi a rispondere entro 30 giorni.
Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

Comunicazione

La Carta della Qualità dei Servizi è diffusa all'ingrasso della Biblioteca.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico minimo ogni 2 anni o ogni qualvolta si verifichino cambiamenti nell'erogazione dei servizi.

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.
I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.
(Es. regolarità e continuità, ampiezza, ecc.)

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. per la regolarità e continuità: orario di apertura).

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.
I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "standard di qualità" di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che gli utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

Via dei Monasteri, 22 – 00028 Subiaco (RM)
tel. +39 0774 85424 fax +39 0774 810315
bmn-sns@beniculturali.it
www.scolastica.librari.beniculturali.it

>> Modulo di reclamo

(si prega di compilare in stampatello)

reclamo presentato da

Cognome_____
nome_____
nato/a a_____prov. _____il_____
residente a _____prov._____
via_____
cap_____tel_____fax_____

oggetto del reclamo

_____
_____

motivo del reclamo

_____
_____
_____
_____
_____
_____

richieste di miglioramento dei servizi

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____ FIRMA_____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni